



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA
CAMPUS I - CAMPINA GRANDE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM CIÊNCIAS CONTÁBEIS**

***BURNOUT*: Uma análise da presença da síndrome nos profissionais da contabilidade da cidade de Campina Grande – PB.**

TAMIRES SOARES DE FIGUEIRÊDO

**CAMPINA GRANDE – PB
2016**

TAMIRES SOARES DE FIGUEIRÊDO

***BURNOUT*: Uma análise da presença da síndrome nos profissionais da contabilidade da cidade de Campina Grande – PB.**

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC apresentado ao Departamento do Curso de Ciências Contábeis, da Universidade Estadual da Paraíba, como requisito parcial à obtenção do grau de bacharel em Ciências Contábeis.

Orientadora: Professora Msc. Vânia Vilma Nunes
Teixeira

CAMPINA GRANDE - PB
2016

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

F475b Figueirêdo, Tamires Soares de
Burnout [manuscrito] : uma análise da síndrome nos
profissionais da contabilidade da cidade de Campina Grande - PB /
Tamires Soares de Figueirêdo. - 2016.
22 p.

Digitado.
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Ciências
Contábeis) - Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências
Sociais Aplicadas, 2016.
"Orientação: Profa. Ma. Vânia Vilma Nunes Teixeira,
Departamento de Contabilidade".

1. Síndrome de Burnout. 2. Realização profissional. 3.
Contabilista. I. Título.

21. ed. CDD 657.834

TAMIRES SOARES DE FIGUEIRÊDO

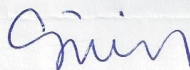
***BURNOUT*: Uma análise da presença da síndrome nos profissionais da contabilidade da cidade de Campina Grande – PB.**

Este Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) foi julgado adequado para obtenção do título de Bacharel em Ciências Contábeis, sendo aprovado em sua forma final.

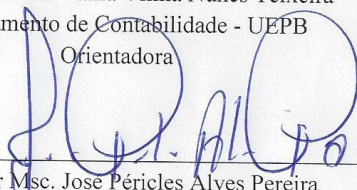


Professor Cláudio de Oliveira Leôncio Pinheiro
Coordenador do Trabalho de Conclusão de Curso

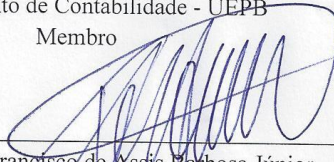
Professores que compuseram a banca:



Professora Msc. Vânia Vilma Nunes Teixeira
Departamento de Contabilidade - UEPB
Orientadora



Professor Msc. José Pérciles Alves Pereira
Departamento de Contabilidade - UEPB
Membro



Professor Msc. Francisco de Assis Barbosa Júnior
Departamento de Direito - FACISA
Membro Externo

Campina Grande – PB, 03 de outubro de 2016

RESUMO

FIGUEIRÊDO, Tamires Soares de. ***Burnout***: Uma análise da presença da síndrome nos profissionais da contabilidade da cidade de Campina Grande – PB. 2016. 22 fls. Trabalho de Conclusão de Curso. Curso de Ciências Contábeis, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2016.

A síndrome de burnout é definida como uma enfermidade em que o profissional está esgotado emocionalmente, afetando assim o seu rendimento e suas relações no trabalho. Este estudo procura analisar se há indícios da presença da síndrome de *burnout* nos profissionais de contabilidade de Campina Grande – PB. Realizou-se uma pesquisa descritiva-exploratória com abordagem qualitativa e quantitativa. E para fazer a análise foi utilizado o questionário MBI – *Maslach Burnout Inventory* que foi dividido em três seções: Exaustão Emocional, Despersonalização e Realização Profissional; além do questionário adaptado de Fonte (2011) onde são apresentadas as características pessoais dos entrevistados. Concluiu-se que a amostra analisada está exposta ao surgimento da síndrome, pois apresenta características que favorecem seu desenvolvimento: onde a maioria é do sexo feminino (61,6%), apresentam idade de 20 a 30 anos (55,6%), demonstram vontade de mudar de profissão (64,6%) e 28% dos entrevistados apresentam uma baixa realização profissional. Todavia para precisamente identificar a síndrome é necessário além da avaliação do questionário, fazer uma análise clínica.

Palavras-chave: Síndrome de *burnout*. Realização profissional. Profissionais da contabilidade.

1 INTRODUÇÃO

A carreira profissional ocupa um papel primordial na vida de muitas pessoas, como maneira de inclusão social e de composição da sua identidade. O bem-estar no âmbito de trabalho se dá pelas expectativas e concretização das suas metas profissionais. Um ambiente de trabalho onde não há harmonização e o indivíduo se sente pressionado, faz com que ele não se sinta realizado profissionalmente, gerando um estresse altíssimo, e quando se torna crônico pode transformar-se em um esgotamento profissional, a síndrome de *burnout*.

De acordo com Farber (1991) a síndrome de *burnout* tem se tornado uma dificuldade social de altíssima relevância, e vem sendo desenvolvidos estudos em diversos países, uma vez que está relacionada a grandes custos nas organizações que se dá a partir da grande rotatividade no quadro de funcionários, a problemas na produtividade e na qualidade dos serviços executados. Também está associada a diversos tipos de distúrbios pessoais, acarretando no surgimento de problemas físicos e psicológicos.

Grande parte dos autores relacionam o *burnout* a profissionais da área de saúde e educação. Todavia, Maslach e Leiter (1999) admitem que a síndrome não atinge apenas profissionais que atuam como cuidadores, mas abrange a qualquer profissional que possua

algum grau de inter-relacionamento pessoal, sejam com colegas, clientes, consumidores ou superiores que ocupem cargos de chefia.

Os profissionais da contabilidade estão expostos, dia após dia, ao contato com clientes tensos com possíveis fiscalizações e exigentes em relação a resultados positivos de suas empresas, a um fisco que muda a legislação frequentemente e, muitas vezes, a uma longa jornada de trabalho. São profissionais que estão totalmente ligados ao risco de sofrer da síndrome de *burnout*, que apresenta um processo que tem como elementos: esgotamento profissional, despersonalização e falta de realização profissional.

No Brasil o Decreto nº 3.048/99 trata a síndrome de *burnout* como doença de trabalho e a nomeia como uma doença que provoca a sensação de estar acabado. Nota-se que recentemente foram desenvolvidos alguns estudos sobre essa síndrome, sobretudo após o surgimento da lei, mas ainda é necessário dá uma ênfase maior a esse tema, uma vez que o não conhecimento de alguns profissionais sobre a síndrome os leva a tratar a doença como estresse ou depressão, não tratando assim a causa principal do problema. (BENEVIDES-PEREIRA, 2002).

A ideia de abordar a síndrome de *burnout* nesse trabalho surgiu da necessidade de incentivar os profissionais da contabilidade a inteirar-se dessa síndrome que é pouco conhecida na sociedade e possibilitar a esses profissionais a criação de técnicas de prevenção e evitar que a saúde dos mesmos seja afetada pela síndrome. Esse trabalho de pesquisa foi elaborado junto aos contadores da cidade de Campina Grande – PB, tendo como problema de pesquisa: **Há indícios da presença da síndrome de *burnout* nos profissionais da contabilidade na cidade de Campina Grande – PB?**

O objetivo geral do trabalho é analisar se há indícios da presença da síndrome de *burnout* nos profissionais de contabilidade de Campina Grande – PB. E os objetivos específicos são: (i) Relacionar as dimensões e fases evolutivas da síndrome. (ii) Verificar a relação entre as características pessoais encontradas e a síndrome de *burnout*. (iii) Analisar a relação entre as dimensões do *burnout* e o profissional contábil.

O estudo justifica-se tanto pela relevância do tema para os profissionais da contabilidade da cidade de Campina Grande – PB, como pela necessidade de analisar se já há incidência da síndrome nesses profissionais, incentivando-os assim a procurar ajuda de um profissional competente.

O trabalho está estruturado além dessa introdução, pela revisão bibliográfica, abordando o perfil do profissional contábil, os conceitos de estresse e síndrome de *burnout*, diferenciação entre os dois conceitos e uma explanação sobre as dimensões e fases evolutivas

da síndrome, em seguida trata dos procedimentos metodológicos utilizados, depois a descrição e análise dos resultados, as considerações finais sobre o estudo e as referências bibliográficas.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 PERFIL DO PROFISSIONAL CONTÁBIL

Nos últimos tempos, os profissionais da área contábil encaram uma evolução na sua forma de atuação, expandindo assim seu campo de habilidades, não se reduzindo apenas ao entendimento técnico da contabilidade, mas, também a um grau de cultura geral que proporcione o conhecimento de uma esfera política, econômica e social em que os usuários da informação estão introduzidos. Determinando, por consequência, familiaridade no âmbito dos negócios. (MOHAMED; LASHINE, 2003)

Perante esse cenário, o mercado busca um profissional contábil que possua conhecimento técnico agregado a um conjunto de competências como o domínio de tecnologias, entendimento de outros idiomas, aptidão para liderar e trabalhar em equipe e, a necessidade de manter-se atualizado e em constante aperfeiçoamento profissional. (OLIVEIRA; ARRUDA, 2004)

Somada a todas as habilidades que o profissional precisa ter, aparece o fisco, que modifica a legislação diariamente e aumenta consideravelmente o número de obrigações acessórias das entidades, e aparecem as organizações, que se apresentam como empregadores ou como clientes, e esperam respostas úteis e qualidade nos serviços executados pelos contabilistas. A tecnologia que deveria vir para simplificar essa relação apresenta-se de forma contrária, à medida que a tecnologia evolui, os contabilistas ficam mais presos ao trabalho. Percebe-se que o profissional vive conectado. Se anteriormente a jornada de trabalho era reduzida ao escritório, hoje ela se expande à vida pessoal, através das tecnologias como celulares, *e-mails*, *sites* de internet, etc. (ANDREWS, 2003).

O contador é o intermediário entre essas partes, ele liga o fisco ao cliente, utilizando-se da tecnologia. Por esse motivo, a rotina executada pelo profissional da área contábil está entre uma das mais estressantes da atualidade.

2.2 O ESTRESSE

Para compreender melhor a Síndrome de *Burnout* é interessante primeiramente esclarecer o conceito de estresse e assim poder apontar as diferenças entre as duas concepções. A expressão *stress* foi introduzida no contexto da saúde pelo médico de origem austríaca Hans Selye, nos anos 30, e sem demora tornou-se uma palavra de uso comum. Selye (1936) explicou o estresse como “um estado manifesto por uma síndrome específica, constituída por todas as alterações não específicas produzidas num sistema biológico”.

Posterior aos estudos de Selye, vários outros foram iniciados. Esses estudos passaram do parâmetro biológico para o biopsicológico, sobretudo após a Segunda Guerra Mundial, quando se percebeu que os distúrbios apresentados pelos soldados não se davam apenas pelas condições físicas a que foram sujeitos, mas também às tensões psicológicas. (LIPP, 1996)

Erosa (1999) diz que “o estresse não pode ser considerado em princípio como uma enfermidade, mas sim como uma resposta, tanto física como mental, às adaptações e ajustes do ser humano aos diversos acontecimentos vitais”.

Pela perspectiva biopsicossocial, o estresse constitui-se de um vínculo próprio que envolve a pessoa, o ambiente e as circunstâncias às quais está exposta, que é analisado pela pessoa como algo que amedronta ou que pede dela mais do que suas próprias aptidões e que coloca em risco o seu bem-estar. (FRANÇA; RODRIGUES, 1997).

Uma vez que o indivíduo sente-se ameaçado, o corpo produz reações que vem determinada por uma postura nata de fuga ou confronto. O andamento desse processo se desenha numa série de alterações físicas notórias: pupila dilatada, audição mais sensível, músculos contraídos, aumento de oxigênio nas células devido ao sangue bombeado para o cérebro, aumento das frequências respiratórias e cardíacas, mãos e pés frios e suados. Quanto mais estresse for somado ao organismo do indivíduo, maiores são os níveis de cortisol, hormônio do estresse, acarretando esgotamento físico, mental e emocional.

Villalobos (2000) definiu o estresse laboral como “o conjunto de fenômenos que ocorrem no organismo do trabalhador com a participação dos agentes estressores lesivos, derivados diretamente do trabalho ou que motivado por este, podem afetar a saúde do trabalhador”.

Os elementos psicossociais no ambiente de trabalho retratam o conjunto de conhecimentos e práticas do trabalhador – muitas delas são de cunho pessoal, outras relacionam-se às expectativas econômicas ou de crescimento individual e tantas outras ao relacionamento humano e suas interpretações emocionais.

Os principais elementos psicossociais causadores de estresse no âmbito do trabalho envolvem questões de organização, administração e métodos de trabalho, como também a

qualidade na relação com o outro. Outros elementos externos ao ambiente de trabalho, mas que está diretamente ligado às preocupações do trabalhador decorrem da conjuntura familiar ou de sua vida pessoal, seus fatores culturais, meios de transporte, vitalidade, moradia, segurança e estabilidade no emprego.

2.3 DEFINIÇÃO DA SÍNDROME DE BURNOUT

Burnout é o termo inglês para indicar aquilo que parou de funcionar por esgotamento de energia, por exemplo, o foguete que suspendeu seu itinerário por falta de combustível, “*burned out*”, a vela que acabou e deixou o pavio apagado, “*burnt-out*”, a lâmpada que se queimou, “*burnout*”. (FRANÇA, 1987)

A tradução literal da palavra *burnout* é “queimar por completo”, “perder a energia” ou “perder o fogo”. (CODÓ; MENEZES, 1999)

O uso original do termo *Burnout* foi elaborado pelo psicólogo alemão Herbert Freudenberger (1974), que verificou um desajuste psíquico de caráter depressivo que leva ao esgotamento físico e mental, e ao surgimento de alguns sintomas – dificuldade de concentração, dores de cabeça, lapsos de memória, cansaço, baixa autoestima, dores musculares e insônia.

Freudenberger (1975) elucidou o *burnout* como um “estado de fadiga ou frustração devido a devoção a uma causa, modo de vida ou relação que não produz a recompensa desejada”. Na década de 70 foi desenvolvido o conceito da síndrome de *burnout* com base no pressuposto de que há uma tendência pessoal na sociedade moderna que fomenta a pressão e o estresse laboral.

Na década seguinte, os estudos sobre a síndrome de *burnout* foram feitos nos Estados Unidos e, mais tarde, os estudos começaram a serem desenvolvidas no Canadá, França, Inglaterra, Espanha, Alemanha, Israel, Polônia, Suécia e Itália. Em cada um desses países, um dos instrumentos aderido e aplicado foi o instrumento criado nos Estados Unidos, o *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, de Maslach e Jackson. (MASLACH & SCHAUFELI, 1993).

Segundo González (1995), *burnout* trata-se de uma síndrome ocupacional que atinge emocionalmente as pessoas que sofrem e presumem de forma direta um desengajamento com o serviço, afetando o rendimento do trabalhador.

Para Gil-Monte e Peiró (1997) não existe um conceito unânime aceito sobre *burnout*, ele pode diferenciar-se sob duas perspectivas: a clínica e a psicossocial. Para a perspectiva clínica, o *burnout* é um estado em que a síndrome se dá como consequência do estresse

laboral. Já a segunda perspectiva o considera como um processo que evolui pela relação de características de ordem laboral e pessoal, com demonstrações bem dissemelhante em distintas partes. Fundamentado por essa última perspectiva, o *burnout* é compreendido como uma resposta ao estresse ocupacional quando fracassam os métodos funcionais de enfrentamento utilizados pelo indivíduo, que se apresenta como intermediador na relação estresse percebido – consequências.

2.3. Diferenciação entre estresse e *Burnout*

Para Harrison (1999, apud CARLOTTO, 2003a), o *Burnout* é a resposta estresse crônico que é comum ao ambiente de trabalho, sobretudo quando neste estão presentes condições de intensa pressão, conflitos, poucas recompensas emocionais e pouco reconhecimento.

O Burnout é a resposta a um estado prolongado de estresse, ocorre pela cronificação deste, quando os métodos de enfrentamento falharam ou foram insuficientes. Enquanto o estresse pode apresentar aspectos positivos ou negativos, o Burnout tem sempre um caráter negativo (distresse). Por outro lado, o Burnout está relacionado com o mundo do trabalho, com o tipo de atividades laborais do indivíduo (BENEVIDES – PEREIRA ET AL, 2003, p. 45)

O *burnout* está ligado ao mundo do trabalho, com o tipo de atividade desenvolvida pelo profissional e abrange uma extensão social inter-relacional por meio da despersonalização, o que não obrigatoriamente acontece no estresse ocupacional (MORENO, GARROSA e GONZÁLEZ, 2001).

O que diferencia o estresse ocupacional do *burnout* é a visão relacional existente no *burnout*, onde a qualidade do trabalho é prejudicada não apenas pela negligência e desatenção, mas sobretudo pelo relacionamento entre o profissional e a pessoa a quem presta o serviço (ARAÚJO, 2001).

Sendo assim, enquanto o estresse ocupacional pode sumir após um período de repouso e sossego, o *burnout* não retrocede com as férias e nem outro tipo de descanso.

2.4 DIMENSÕES E FASES EVOLUTIVAS DO BURNOUT

2.4.1. Dimensões da Síndrome de *Burnout*:

Maslach e Jackson (1981) caracterizaram três dimensões fundamentais da síndrome *burnout*:

1. Exaustão emocional (EE): trata-se da carência de recursos emocionais e a sensação de que não temos nada a oferecer ao outro, seguido de sintomas psicossomáticos, como a ansiedade, o abatimento e a irritabilidade;

2. Despersonalização (DP): apresenta-se pelo desenvolvimento de práticas negativas e de insensibilidade perante os usuários dos serviços, como também diante dos companheiros, o que leva com muita periodicidade a ideia de que eles são os causadores dos problemas. Pode ser comparada com uma atitude um tanto insolente e impessoal, com a forma depreciativa de lidar com o outro, o afastamento dos demais, a intenção de culpar o outro pelas suas frustrações e o próprio insucesso no desempenho dos compromissos de trabalho;

3. Falta de realização pessoal no trabalho (FRP): trata-se da percepção que o indivíduo tem de que suas possibilidades de sucesso tenham sumido, somado a baixa estima e experiência de fracasso. Nessa dimensão o trabalhador tende a se auto avaliar de maneira negativa, afetando o rendimento no trabalho.

Das três dimensões, a despersonalização é o fator chave do *burnout*, uma vez que as outras duas dimensões podem ser encontradas em outras síndromes depressivas (GATTO, 2000).

Dejours (1992) refere-se à despersonalização como o “sentimento de esclerose mental, de paralisia da imaginação, de regressão intelectual”.

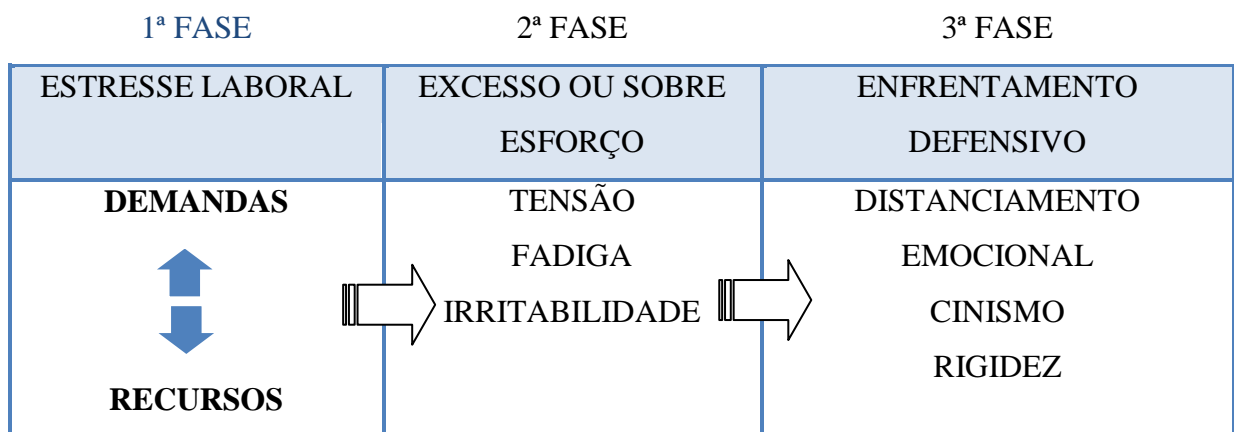
A concepção multidimensional proposta por Maslach e Jackson (1981) não provém de uma teoria anteriormente existente, mas sim de uma teoria que tem sido elaborada há vários anos de pesquisa empírica através de entrevistas e considerações dos trabalhadores de uma ampla escala de profissões que são caracterizadas pelo trabalho com pessoas (LARA, 1999).

2.4.2 Fases Evolutivas do *Burnout*:

Apesar de grande parte dos autores considerarem a síndrome de *burnout* como um processo continuado, há alguns que consideram no progresso da síndrome uma sucessão de fases que se compatibilizam em grande parte com as sugeridas por Cherniss (1980, apud OLIVEIRA, p. 30, 2001):

- Fase de estresse laboral: é quando acontece uma disfunção entre as demandas trabalhistas e os recursos materiais e humanos. Há um alto número de demandas e uma carência de recursos, o que causa uma situação estressante.
- Fase de excesso ou sobre esforço: é quando o indivíduo dá uma resposta emocional ao distúrbio a que está sujeitado, materializando um excesso ou sobre esforço, que acarreta a manifestação de sintomas emocionais como irritabilidade, fadiga, tensão, ansiedade e também sinais laborais como a alienação no trabalho, aparecimento de condutas egoístas, perda de altruísmo e falta o senso de responsabilidade diante dos resultados do seu trabalho. Nessa fase os indivíduos podem atribuir a culpa aos demais, responsabilizando-os e os denominando como os causadores de seus problemas.
- Fase de enfrentamento defensivo: é quando o indivíduo muda de atitudes e de condutas para se proteger das inquietudes a que está sujeitado; dessa maneira, o trabalhador irá se mostrar distante emocionalmente, com o desejo de mudar de trabalho, com comportamento de fuga, muita rigidez na hora de desempenhar seu serviço e atitudes cínicas em relação aos usuários do seu serviço. Nessa fase também o indivíduo pode culpar o outro pelos seus problemas.

Quadro 1 - Estágios sucessivos de *burnout*



Fonte: ALVAREZGALLEGO e FERNANDEZRIOS (1991).

De acordo com o Quadro 1, na sequência de etapas, o *burnout*, de maneira precisa, apareceria na última fase e seria uma resposta a um cenário laboral intolerável. Embora

grande parte dos autores tenha em comum considerar o desgaste profissional como um processo, são poucos os estudos que conseguem distinguir de maneira clara essas etapas.

3 METODOLOGIA

O presente estudo classificou a metodologia da seguinte maneira: quanto aos objetivos a pesquisa é descritiva, quanto à natureza é exploratória, quanto ao delineamento é uma pesquisa bibliográfica, e quanto à abordagem do problema ela é tanto quantitativa, como qualitativa. (SOUZA, FIALHO e OTANI, 2007).

Segundo Gil (2002) a pesquisa descritiva busca examinar as atitudes e opiniões de determinada população, como também descrever as particularidades de um grupo ou fenômeno. Dessa forma, a pesquisa procurou descrever as características dos profissionais da contabilidade para indicar se há indícios da síndrome de *burnout*, sendo uma pesquisa também exploratória pelo fato de coletar dados, buscando interpretar as relações existentes entre as variáveis que são estudadas.

A pesquisa é considerada bibliográfica porque foi desenvolvida a partir de estudos já analisados e publicados através de livros, periódicos, artigos, dentre outros, sendo ainda qualitativa por relatar a complexidade de um problema, através da análise, entendimento e classificação das variáveis, buscando resultados fidedignos (RAUPP e BEUREN, 2003).

Nesta pesquisa, utilizou-se uma ferramenta do *Google*. O *Google Docs* foi utilizado para organizar o Questionário da Pesquisa adaptado do MBI (*Maslach Burnout Inventory*) e o do questionário utilizado por Fonte (2011).

A primeira parte do questionário é constituída por 7 questões que caracterizam o perfil do entrevistado. Na segunda parte foi aplicado o MBI, que é composto por 22 questões em que os respondentes usaram a escala de likert com 6 pontos para indicar a frequência em que o sentimento descrito na afirmativa ocorre frente ao seu trabalho, variando de nunca, algumas vezes por ano, uma vez por mês, uma vez por semana, algumas vezes por semana e todo dia. O Questionário foi posto à disposição dos contadores em um sítio da internet (Questionário TCC – UEPB Síndrome de Burnout). <https://docs.google.com/forms/d/1WxOXzazH0655xeliscRv5SAxjG1NbVfe9_3nm5vXEms/> do dia 17 de setembro de 2016 até o dia 25 de setembro de 2016; sendo coletadas 103 respostas. Quatro desses questionários foram desconsiderados por não estarem preenchidos corretamente. Sendo assim, ao final, foi adquirida uma amostra de 99 profissionais da contabilidade da cidade de Campina Grande - PB.

O CRC da cidade informou que existem 1.040 profissionais ativos, porém a delimitação metodológica desta pesquisa relata o uso de uma amostra não probabilística por acessibilidade, o que impede de fazer conclusões generalistas da população do estudo. (MENEZES et al, 2014). A análise das respostas do questionário foi feita de maneira confidencial e os resultados foram apresentados apenas com a finalidade de pesquisa. A tabulação dos resultados obtidos foi feita por meio do programa computacional *Microsoft Office Excel 2010*.

A seguir estão apresentados os resultados da pesquisa relacionados ao problema abordado.

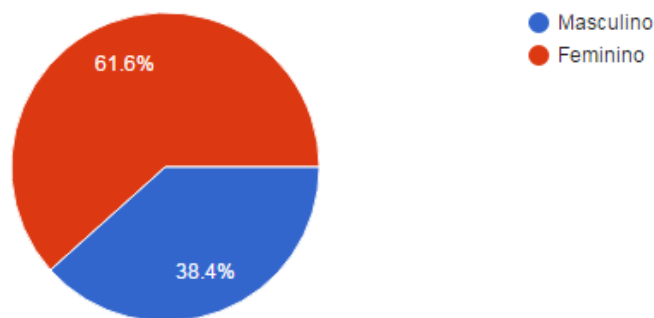
5 DESCRIÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 ANÁLISE DAS CARACTERÍSTICAS PESSOAIS

Os dados que determinam o perfil dos 99 profissionais da contabilidade que fizeram parte da amostra serão apresentados a seguir.

A Figura 1 mostra que os contadores ficaram distribuídos de acordo com o gênero, em 38 do sexo masculino e 61 do sexo feminino.

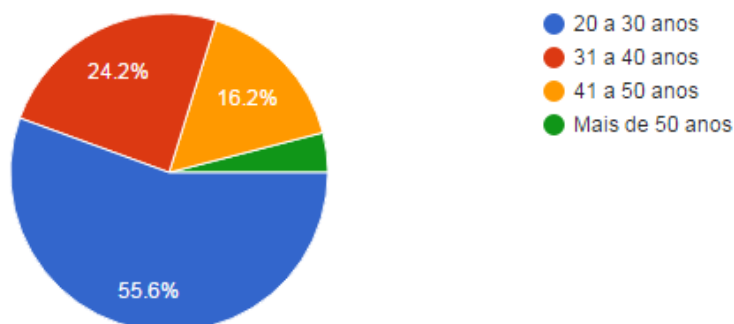
Figura 1 – Distribuição dos contadores da amostra por gênero



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Na Figura 2 observa-se a distribuição em relação à idade, que apresentaram os seguintes resultados: 55 tem idades de 20 a 30 anos, 24 tem idades de 31 a 40 anos, 16 tem idades de 41 a 50 anos e somente 4 tem idade superior a 50 anos.

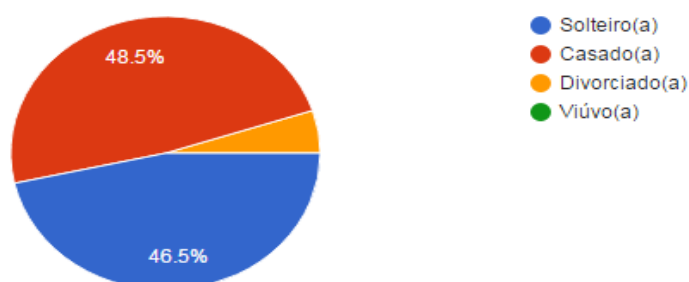
Figura 2 – Distribuição dos contadores da amostra por idade



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A Figura 3 apresenta a distribuição em relação ao estado civil dos profissionais da contabilidade: 48 são casados, 46 solteiros, apenas 5 divorciados e nenhum viúvo.

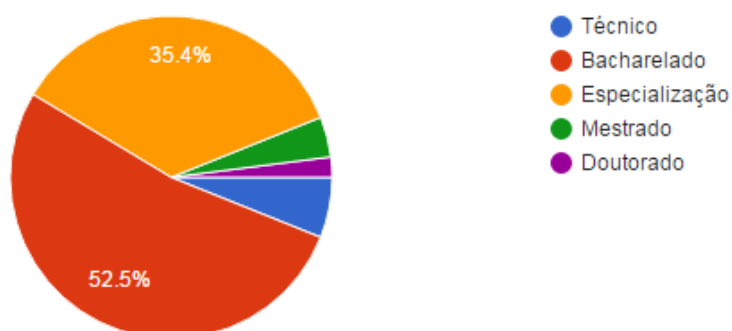
Figura 3 – Distribuição dos contadores da amostra por estado civil



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A Figura 4 mostra a distribuição quanto às habilitações acadêmicas: 52 tem título de bacharelado, 35 tem especialização, 6 são técnicos, 4 são mestres e apenas 2 tem título de doutorado.

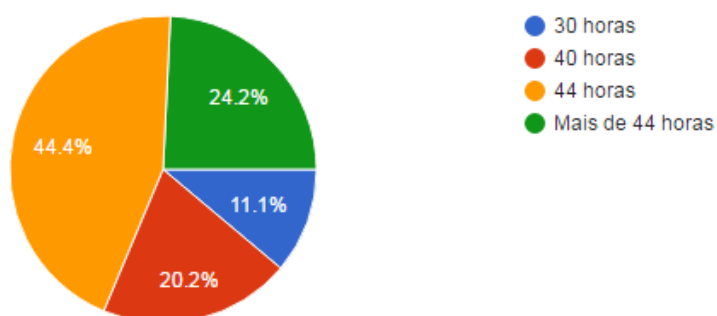
Figura 4 – Distribuição dos contadores por habilitações acadêmicas



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

Com relação à carga horária exercida pelos profissionais da contabilidade, a Figura 5 informa que 44 trabalham 44 horas semanais, 24 trabalham mais de 44 horas por semana, 20 trabalham 40 horas e 11 trabalham 30 horas semanais.

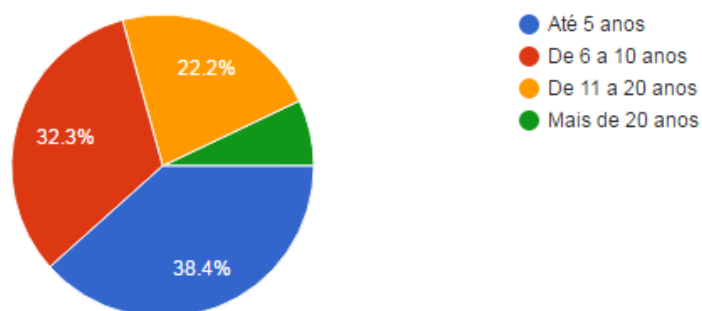
Figura 5 – Distribuição dos contadores por carga horária semanal



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

A distribuição por tempo de exercício da profissão é apresentada na Figura 6 e mostra os seguintes resultados: 38 tem até 5 anos de profissão, 32 tem de 6 a 10 anos, 22 tem de 11 a 20 anos e apenas 7 tem mais de 20 anos de exercício da profissão.

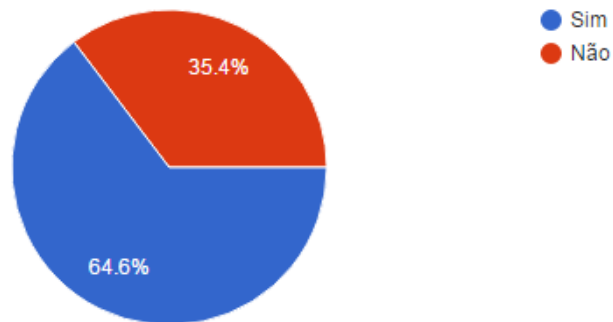
Figura 6 – Distribuição dos contadores por tempo de exercício da profissão



Fonte: dados da pesquisa, 2016.

A Figura 7 mostra se o contador pensou, no último mês, em mudar de profissão. Apresentando as seguintes respostas: 64 optaram por sim e 35 optaram por não.

Figura 7 – Distribuição da vontade do contador em mudar de profissão



Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

5.2 ANÁLISE DAS DIMENSÕES

As questões foram segmentadas de acordo com as dimensões da síndrome. Elas foram elencadas de 1 a 6, onde: 1- representa nunca, 2- representa algumas vezes por ano, 3- representa uma vez por mês, 4- representa uma vez por semana, 5- representa algumas vezes por semana e 6- representa todos os dias.

O Quadro 2 mostra os resultados para as questões referentes à Exaustão Emocional, onde foi visto que essa dimensão apresenta-se nos contadores de Campina Grande de forma moderada, visto que a maioria dos respondentes nunca sentiram (21%), ou sentiram apenas algumas vezes no ano (26%) os sentimentos expressos nas afirmações.

Quadro 2 – Questões referentes à Exaustão Emocional

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 1. Eu sinto-me emocionalmente esgotado por causa do meu trabalho. | 8,1% | 31,3% | 14,1% | 17,2% | 13,1% | 16,2% |
| 2. Eu sinto-me esgotado no fim do meu dia de trabalho. | 7,1% | 28,3% | 6,1% | 14,1% | 25,3% | 19,2% |
| 3. Eu sinto-me fatigado quando me levanto de manhã e tenho que enfrentar outro dia de trabalho. | 15,2% | 25,3% | 10,1% | 8,1% | 22,2% | 19,2% |
| 6. O trabalhar com pessoas todos os dias é realmente um esforço pra mim. | 43,4% | 17,2% | 10,1% | 10,1% | 12,1% | 7,1% |
| 8. Eu sinto mal estar por causa do meu trabalho. | 31,3% | 21,2% | 11,1% | 13,1% | 12,1% | 11,1% |
| 13. Eu sinto-me frustrado por causa do meu trabalho. | 30,3% | 25,3% | 10,1% | 9,1% | 17,2% | 8,1% |
| 14. Eu sinto que estou a trabalhar em demasia na minha profissão. | 14,1% | 28,3% | 15,2% | 14,1% | 20,2% | 8,1% |
| 16. Trabalhar diretamente com os clientes me causa estresse. | 22,2% | 27,3% | 12,1% | 10,1% | 19,2% | 9,1% |
| 20. Sinto-me nos limites das minhas possibilidades. | 16,2% | 34,3% | 10,1% | 13,1% | 14,1% | 12,1% |
| MÉDIA | 21% | 26% | 11% | 12% | 17% | 12% |

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

O Quadro 3 informa os resultados relacionados às questões que abrangem a Despersonalização. Nota-se que a maioria dos profissionais da contabilidade que foram estudados não apresentam tendência de desenvolver essa dimensão da síndrome, pois de acordo com o questionário, eles nunca apresentaram (36%) nenhuma característica da despersonalização.

Quadro 3 - Questões referentes à Despersonalização

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 5. Sinto que trato algumas pessoas como se fossem "objetos" impessoais. | 46,5% | 16,2% | 10,1% | 7,1% | 15,2% | 5,1% |
| 10. Desde que comecei a trabalhar sinto-me mais insensível com as pessoas. | 38,4% | 20,2% | 7,1% | 15,2% | 16,2% | 3,0% |
| 11. Aborreço-me que o tipo de trabalho que desempenho me pressione bastante emocionalmente. | 24,2% | 20,2% | 12,1% | 11,1% | 23,2% | 9,1% |
| 15. Não me preocupo realmente com o que ocorre aos clientes que presto serviço. | 48,5% | 22,2% | 6,1% | 8,1% | 10,1% | 5,1% |
| 22. Sinto que os clientes me culpam, de algum modo, pelos seus problemas. | 21,2% | 24,2% | 11,1% | 13,1% | 17,2% | 13,1% |
| MÉDIA | 36% | 21% | 9% | 11% | 16% | 7% |

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

No Quadro 4 são mostradas as questões referentes à Realização Profissional. Nessa dimensão a maioria dos contadores estudados se avaliaram de forma negativa, uma vez que 28% respondeu que não apresenta com frequência os sentimentos expostos nas afirmações.

Quadro 4 – Questões referentes à Realização Profissional

| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|--|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| 4. Posso facilmente compreender como meus clientes se sentem acerca das coisas que acontecem. | 5,1% | 24,2% | 14,1% | 14,1% | 22,2% | 20,2% |
| 7. Eu lido eficazmente com os problemas dos meus clientes. | 0,0% | 28,3% | 6,1% | 11,1% | 28,3% | 26,3% |
| 9. Sinto que estou a influenciar positivamente as vidas de outras pessoas através do meu trabalho. | 7,1% | 25,3% | 9,1% | 15,2% | 23,2% | 20,2% |
| 12. Sinto-me cheio de energia. | 8,1% | 27,3% | 9,1% | 14,1% | 26,3% | 15,2% |
| 17. Eu consigo criar facilmente um ambiente relaxante para as pessoas. | 8,1% | 27,3% | 9,1% | 16,2% | 26,3% | 13,1% |
| 18. Sinto-me estimulado depois de trabalhar em contato direto com o cliente. | 5,1% | 31,3% | 4,0% | 16,2% | 24,2% | 19,2% |
| 19. Tenho conseguido muitas realizações em minha profissão. | 5,1% | 29,3% | 6,1% | 16,2% | 22,2% | 21,2% |
| 21. No meu trabalho lido com problemas emocionais de uma forma muito calma. | 7,1% | 27,3% | 14,1% | 10,1% | 24,2% | 17,2% |
| MÉDIA | 6% | 28% | 9% | 14% | 25% | 19% |

Fonte: Dados da pesquisa, 2016.

De acordo com o questionário, pode-se perceber que das três dimensões, apenas a dimensão que trata da Realização Profissional se apresenta de maneira negativa, uma vez que a Exaustão Emocional e a Despersonalização apresentam respostas que indicam que os contadores se avaliam de forma positiva.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa analisou se há indícios da presença da síndrome de *burnout* nos contadores da cidade de Campina Grande – PB. Para localizar as dimensões estudadas foi utilizado o questionário de MBI, este foi separado em três partes conforme as questões se correlacionavam a cada dimensão estudada: exaustão emocional, despersonalização e realização profissional. O estudo também apresentou as características pessoais relacionadas à incidência da síndrome.

A pesquisa mostrou que 61,6% das pessoas entrevistadas são mulheres. Para a maioria dos autores, a probabilidade de existir enfermidades mentais nas mulheres é maior do

que nos homens, isso se dá, principalmente, porque a mulher é mais vulnerável por motivos como a dupla jornada de trabalho que une o papel familiar e a prática profissional.

A pesquisa também mostrou que 55,6% dos respondentes têm idade de 20 a 30 anos, aumentando a possibilidade de desenvolverem a síndrome, uma vez que os profissionais com mais idade são menos propícios a sofrerem do *burnout*, isso, talvez, deva-se ao fato de que estes desenvolvem expectativas mais reais em relação ao seu trabalho, embora a idade não influencie diretamente no surgimento da síndrome.

O estudo apresentou que 48,5% dos contadores são casados e grande parte dos autores diz que os profissionais casados experimentam menos o *burnout*, isso porque a experiência familiar torna esses profissionais pessoas experientes em saber resistir a problemas pessoais ou embates.

As demais características pessoais que envolvem as habilitações literárias (52,5% bacharéis), a carga horária (44,4% trabalham 44 horas semanais), tempo de atuação na profissão (38,4% atuam em até 5 anos) e a vontade de mudar de profissão (64,6%), somada a baixa realização profissional expressa por 28% dos entrevistados, mostram que a presença da síndrome de *burnout* nos profissionais da contabilidade da cidade de Campina Grande – PB é totalmente possível, uma vez que esses profissionais experimentam variáveis que desenvolvem o estresse ocupacional, que quando atinge um nível crônico pode vir a transformar-se na síndrome.

Vale destacar que o estudo realizado, por meio de questionário, é o passo inicial para analisar se a população pesquisada está sujeita a um ambiente de trabalho propício ao surgimento da síndrome, por isso para um resultado preciso sobre a predominância da enfermidade nos profissionais da contabilidade, se faz necessário além da verificação prévia feita através de questionário, uma análise clínica por um profissional competente.

Através desse trabalho foi possível relacionar dimensões e fases evolutivas da síndrome, verificar a relação entre as características pessoais e o *burnout* e analisar as dimensões relacionadas à síndrome, dessa maneira conclui-se que os contadores apresentam uma tendência ao surgimento da enfermidade, porque detêm de características que estimulam e facilitam o aparecimento da síndrome.

A mais relevante dificuldade que foi encontrada para o desenvolvimento dessa pesquisa está ligada à falta de trabalhos, estudos e maneiras de analisar e interpretar os resultados com profissionais da contabilidade. Por isso é proposto estudos que abordem o tema, para que seja feito um estudo que comprove, negue ou complemente o estudo em questão.

Esse estudo possibilita que os contabilistas conheçam e percebam a importância de adotar medidas de prevenção da síndrome, aumentando a realização profissional e diminuindo o risco de esgotamento emocional, evitando o risco de sofrer da síndrome de *burnout*. E para as entidades, quando atuam como empregadores, o estudo possibilita a consciência de um melhoramento das condições de trabalho, constatando como se faz importante oferecer aos funcionários um suporte emocional, desenvolvendo métodos que tentem impedir o surgimento da síndrome *burnout*.

ABSTRACT

FIGUEIRÊDO, Tamires Soares de. **Burnout**: An analysis of the syndrome presence in accounting professionals in Campina Grande - PB. 2016. 22 pages. Final Paper. Accounting, Universidade Estadual da Paraíba, Campina Grande, 2016.

The burnout syndrome is defined as a disease where the professional is emotionally exhausted consequently it affects his productivity and relationships at work. This research seeks to verify if there is an incidence of this syndrome in accounting professionals that work in Campina Grande - PB. An descriptive and explanatory research with a qualitative and quantitative approach was conducted. And to the analysis was used the MBI (Maslach Burnout Inventory) questionnaire that is divided in three sections: emotional exhaustion, depersonalization and low professional fulfillment; besides the adapted questionnaire of fonts (2011) where contains the interviewed personal characteristics. In sum, the analyzed sample is exposed to appearance of the syndrome because it presents characteristics that favor its development: the most of respondents is female (61,6%), between 20 and 30 years old (55,6%), demonstrate willingness to change jobs (61,6%) and present a low professional fulfillment (28%). However, to precisely identify the syndrome is necessary besides the evaluation questionnaire, perform a clinic analysis.

Keywords: Burnout syndrome. Professional fulfillment. Accounting professionals.

REFERÊNCIAS

ALVAREZ GALLEGO, E. ; FERNANDEZ RIOS, L. El Síndrome de “burnout” o el desgaste profesional (I): revisión de estudios. **Rev. Asoc. Esp. Neuropsiq.** Madrid, v. 11, n. 39, p. 257-265, 1991.

ANDREWS, Susan. **Stress a seu favor: como gerenciar a sua vida em tempos de crise.** São Paulo: Ágora, 2003.

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T; JUSTO, T; GOMES, F.B.; SILVA, S.G.M; VOLPATO, D.C. Sintomas de estresse em educadores brasileiros. **Aletheia**, 17/18, 63-72, 2003.

BENEVIDES-PEREIRA, A.M.T. **Burnout: Quando o trabalho ameaça o bem-estar do trabalhador.** S. Paulo, casa do Psicólogo, 2002.

CARLOTTO, M.S. Síndrome de Burnout em professores de instituições particulares de ensino. **Aletheia**, 17/18: 53-61, 2003a.

CHERNISS, C. **Professional burnout in human service organizations.** New York: Preager, 1980.

CODO, W.; MENEZES, I.V. O que é burnout? In: Codo, W. (Coord.) **Educação: Carinho e trabalho.** Petrópolis: Vozes, 1999. Cap. 13, p. 237-254.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho: estudo de psicopatologia do trabalho.** 5. Ed. Amp. São Paulo: Cortez-Oboré, 1992.

FARBER, B. A. **Crisis in education.** Stress and burnout in the american teacher. São Francisco: Jossey-Bass Inc. 1991.

FONTE, C. M. S. **Adaptação e validação para o português do questionário de Copenhagen Burnout Inventory (CBI).** 2011. 138 fls. Dissertação (Mestrado em Gestão e Economia da Saúde) – Faculdade de Economia de Coimbra, Coimbra. 2011.

FRANÇA, H.H. A Síndrome de “burnout”. **Revista Brasileira de Medicina**, São Paulo, v.44, n.8, p.197-199, 1987.

FRANÇA, A.C.L.; RODRIGUES, A.L. **Stress e Trabalho: guia básico com abordagem psicossomática.** São Paulo: Atlas, 1997.

FREUDENBERGER, H.J. “Staff burn-out”. **J. Soc. Issues**, New York. V. 30, n.1, p. 159-165, Mar. 1974

GATTO, M.E. **Desgaste psíquico em el equipo de salud – Síndrome de Burnout.**

Disponível em <http://revistaelectronica.unicruz.edu.br> . Acesso em 18 set 2016.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL-MONTE, P. R.; PEIRÓ, J. M. A study on significant source so the “Burnout Syndrome” in workers at occupational centres for the mentally disabled. **Psychol. Spain**, Madrid, v.1, n.1, p. 55-62, 1997.

GONZALEZ, B.P. O. El Síndrome de Burnout (“quemado”). O del cuidador descuidado. In **Ansiedad. Estrés.** Madrid, v.1, n.2-3, p. 189-194, 1995.

LARA, S. **A síndrome de “burnout” em profissionais da área de saúde mental.** 1999. 77 p. Monografia (Especialização em Saúde do Trabalho) – Setor de Ciências da Saúde, Universidade Federal do Paraná, Curitiba.

LIPP, M. E. N & TANGANELLI, M. S. **Stress e qualidade de vida em magistrados da justiça do trabalho:** Diferenças entre homens e mulheres. *Psicologia: Reflexão e Crítica*, Ano 15, n. 3, 2002.

LIPP, M.N. **Como enfrentar o Stress.** 4 ed. São Paulo: Editora Ícone, 1999. 91 p.

MASLACH, C.; LEITER, M. P. **Trabalho: Fonte de Prazer ou desgaste?** Guia para vencer o estresse na empresa (M. S. Martins, Trad). Campinas: papiros, 1999.

MASLACH, C. SCHAUFELI, W. & MAREK, T. **Professional Burnout:** Recent Development in Theory and Research. Taylor & Francis, 1993. Cap. 1, p 2-6.

MOHAMED, E. K.; LASHINE, S. H. Accounting know ledge and skills and challenges of a global business environment. **Revista Contabilidade e Finanças.** v. 29, p. 3-16, 2003.

MORENO-JIMENEZ, B.; GARROSA, E.; GONZÁLEZ, J.L. La evaluación Del estrés y El burnout Del profesorado: el CBP-R. **Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones**, 2001.

OLIVEIRA, J.R. **A síndrome de *burnout* nos cirurgiões-dentistas de Porto Alegre, RS.** 2001. 109 f. Dissertação (Mestrado em odontologia) – Faculdade de odontologia, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre. 2001.

OLIVEIRA, L. M. T.; ARRUDA, J. A. O perfil do profissional contábil de Unai-MG. **Revista de Administração e Contabilidade. Faculdade de Unai/MG.** v. 2, p. 43-47, 2004.

RAUPP, F.M.; BEUREN, I. M. Metodologia da pesquisa Aplicável as Ciências Sociais *in* **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade.** Teoria e Prática. 3ª ed. São Paulo: Atlas, 2003.

SOUZA, A. C.; FIALHO, F.A.P.; OTANI, N. **TCC: métodos e técnicas.** Florianópolis:visual books, 2007.

VILLALOBOS, J.O. **Estrés y trabajo.** Disponível em:
<http://www.geocities.com/Athens/Ithaca/3894> . Acesso em 20 ago. 2016.